

Reklamačný poriadok a vrátenie

Záruka, zodpovednosť za vady, reklamačný poriadok a právo na odstúpenie od zmluvy

REFERENCIA	JAZYK	VYDAL	DÁTUM ÚČINNOSTI	ROZHODNÉ PRÁVO
HSH-RP-3.0	Slovenčina (záväzný originál)	HSH Group s.r.o., Košice	jún 2026	Právny poriadok Slovenskej republiky

OBSAH

UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Kam reklamáciu zaslať

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY V 14-DŇOVEJ LEHOTE

Formulár na odstúpenie od zmluvy

Kam zaslať odstúpenie

JE DOBRÉ VEDIEŤ

Dodržanie 14-dňovej lehoty

Aké dokumenty priložiť

Vrátenie platby

Výnimky z práva na odstúpenie

REKLAMAČNÝ PORIADOK (ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIE)

Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

Účinnosť

Záručná doba na komponenty fotovoltického systému sa riadi podmienkami výrobcov a zmluvou. Na montážne práce a zhotovenie diela platí záruka podľa zmluvy a platných predpisov; ak nie je dohodnuté inak, najmenej 24 mesiacov odo dňa prevzatia. Ak chcete reklamovať dodaný tovar alebo službu, odporúčame vopred kontaktovať info@hshgroup.sk alebo +421 557 896 474.

KAM REKLAMÁCIU ZASLAŤ

- HSH Group s.r.o., Južná trieda 82, 040 01 Košice – mestská časť Juh
- E-mail: info@hshgroup.sk
- Tel.: +421 557 896 474

K reklamácií priložte kópiu zmluvy alebo faktúry, popis vady, fotodokumentáciu (ak je vhodná) a požadovaný spôsob vybavenia. Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie do 3 pracovných dní a vybaví ju najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, ak zákon neustanovuje dlhšiu lehotu.

Poučenie pre spotrebiteľa: (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady. (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu alebo primeranú zľavu. (3) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu, má kupujúci právo na výmenu alebo odstúpenie od zmluvy. (4) Tie isté práva prislúchajú pri opakovanej vade po oprave alebo pri väčšom počte vád. (5) Pri iných neodstrániteľných vadách má kupujúci právo na primeranú zľavu.

Formulár na odstúpenie od zmluvy

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez udania dôvodu v lehote 14 dní podľa zákona č. 102/2014 Z. z., ak zákon umožňuje uplatnenie práva na odstúpenie. Odstúpenie možno uplatniť aj bez formulára jednoznačným písomným oznámením.

Ak klient uzatvára zmluvu v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou (identifikácia podnikateľa na zmluve alebo faktúre), právo na odstúpenie podľa zákona o ochrane spotrebiteľa nevzniká.

KAM ZASLAŤ ODSÚPENIE

- HSH Group s.r.o., Južná trieda 82, 040 01 Košice – mestská časť Juh
- E-mail: info@hshgroup.sk
- Formulár: hshgroup.eu — Právne dokumenty

Poskytovateľ vráti prijaté platby do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia, rovnakým spôsobom, akým platbu prijal, ak nie je dohodnuté inak; nie skôr, ako spotrebiteľ vráti tovar alebo preukáže jeho odoslanie, ak sa to na plnení vyžaduje.

JE DOBRÉ VEDIEŤ

Dodržanie 14-dňovej lehoty

Rozhodujúce je doručenie odstúpenia poskytovateľovi. Lehota je 14 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po prevzatí tovaru alebo uzavretí zmluvy o službe.

Aké dokumenty priložiť

Kópiu zmluvy alebo faktúry a vyplnený formulár na odstúpenie od zmluvy, ak ho používate.

Vrátenie platby

Platba sa vráti do 14 dní od doručenia odstúpenia alebo od prevzatia vráteného tovaru spotrebiteľom, podľa toho, čo nastane neskôr.

Výnimky z práva na odstúpenie

- plnenie služby, ak bolo s výslovným súhlasom spotrebiteľa začaté pred uplynutím lehoty
- tovar zhotovený na mieru alebo podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa
- tovar, ktorý podlieha rýchlej skaze, alebo bol po dodaní vzhľadom na svoju povahu nenávratne zmiešaný s iným tovarom

REKLAMAČNÝ PORIADOK (ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIE)

Tento reklamačný poriadok sa riadi Občianskym zákonníkom a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru a služieb.

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady tovaru a služieb v rozsahu zmluvy a platných predpisov. Klient uplatní reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení vady.
2. Reklamáciu možno uplatniť písomne e-mailom, poštou alebo osobne na adrese sídla poskytovateľa; pri telefonickom oznámení je klient povinný doplniť písomné podanie.
3. Reklamačné konanie začína dňom doručenia kompletného podania vrátane popisu vady, identifikácie zmluvy a kontaktných údajov klienta.
 - a) k podaniu priložte kópiu zmluvy alebo faktúry a doklady k dodanému plneniu
 - b) poskytovateľ vydá potvrdenie o prijatí reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní

4. O spôsobe vybavenia reklamácie poskytovateľ rozhodne ihneď, v odôvodnených prípadoch do 3 pracovných dní; reklamáciu vybaví najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia.
5. Poskytovateľ môže reklamáciu vyhovieť opravou, výmenou, zľavou z ceny alebo odstúpením od zmluvy podľa povahy vady a rozhodnutia klienta v zákonom ustanovenom rozsahu.
6. O výsledku reklamácie poskytovateľ informuje klienta písomne. Ak reklámii nevyhoví, poučí ho o ďalších možnostiach ochrany práv.
7. Nárok na uplatnenie záruky zaniká najmä pri:
 - a) mechanickom poškodení spôsobenom klientom alebo tretími osobami
 - b) používaní v rozpore s dokumentáciou výrobcu alebo bez riadnej údržby
 - c) zásahu neoprávnenej osoby do zariadenia bez súhlasu poskytovateľa
 - d) uplynutí záručnej doby
8. Záručná doba na zhotovenie diela sa predlžuje o dobu, po ktorú klient nemohol plnenie riadne užívať z dôvodu prebiehajúcej záručnej opravy.

Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

Spotrebiteľ môže požiadať poskytovateľa o nápravu e-mailom na info@hshgroup.sk alebo písomne na HSH Group s.r.o., Južná trieda 82, 040 01 Košice – mestská časť Juh. Ak odpoveď nie je uspokojivá alebo nepríde do 30 dní, môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. alebo využiť platformu ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Účinnosť

Tento reklamačný poriadok verzie 3.0 nadobúda účinnosť dňom 19. 6. 2026 a je zverejnený na hshgroup.eu.

Vydal:

HSH Group s.r.o.

Južná trieda 82, 040 01 Košice – mestská časť Juh, Slovenská republika

IČO: 36 590 177 · E-mail: info@hshgroup.sk

V Košiciach, dňa 19. 6. 2026